



Ф.П. Зотов

# АУДИТ КАЧЕСТВА

Екатеринбург  
2013

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВПО «УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра управления качеством

Ф.П. Зотов

## **АУДИТ КАЧЕСТВА**

Методические указания  
к практическим занятиям по дисциплине «Аудит качества»  
для студентов очной и заочной форм обучения специальности  
220501 «Управление качеством» и  
направления 221400.62 «Управление качеством»

Екатеринбург  
2013

Печатается по рекомендации методической комиссии ФМТД.  
Протокол № 22 от 21 сентября 2012 г.

Рецензент кандидат технических наук, доцент кафедры технологии и  
оборудования лесопромышленного производства УГЛТУ  
Н.Л. Васильев

Редактор К.В. Корнева  
Оператор компьютерная верстка Е.В. Карпова

---

Подписано в печать 02.09.13		Поз. 81
Плоская печать	Формат 60x84 <sup>1</sup> / <sub>16</sub>	Тираж 10 экз.
Заказ №	Печ. л. 1,39	Цена руб. коп.

---

Редакционно-издательский отдел УГЛТУ  
Отдел оперативной полиграфии УГЛТУ

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Тема 1. Оценка как аспект системы менеджмент качества	4
1.1. Терминология аудита	4
1.2. Контрольные упражнения	5
Тема 2. Планирование и подготовка	6
2.1. Цели аудита	6
2.2. Позиция аудита	6
2.3. Контрольные листы (опросники)	7
2.4. Контрольные упражнения	9
Тема 3. Руководство оценкой	9
3.1. Область оценки	9
3.2. Контрольные упражнения	9
Тема 4. Проведение аудита	10
4.1. Пошаговая программа визита по анализу документации	10
4.2. Отчеты о несоответствии	10
4.3. Контрольные упражнения	12
Тема 5. Отчетность (выполнение отчета)	13
5.1. Аудиторский отчет	14
5.2. Контрольные упражнения	15
Тема 6. Контроль исполнения	15
6.1. Контрольные упражнения	15
Тема 7. Регистрация аудиторов	16
7.1. Критерии для успешной регистрации	16
7.2. Контрольные упражнения	16
Упражнения для самоподготовки	17
Приложение 1. Вопросник «Корректирующие действия»	20
Приложение 2. Область оценки Уральской мебельной группы «Новый век»	20
Приложение 3. Анализ документов СМК в 3-х подразделениях	21
Приложение 4. Анализ наблюдаемой ситуации в СМК организации (по фрагментам)	21
Приложение 5. Отчет о несоответствии	22

## ВВЕДЕНИЕ

Настоящие методические указания рекомендованы студентам специальности / направления «Управление качеством» различных форм обучения для выполнения практических заданий по дисциплине «Аудит качества». В данных указаниях кратко освещены основные аспекты рассматриваемых тем, представлены варианты заданий, а также тренинговые упражнения. Для выполнения заданий целесообразно использовать как лекционный материал по дисциплине «Аудит качества», так и другие информационные источники, ее касающиеся, в том числе ISO 19011:2002 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» (есть на сайте [www.iso.org/iso/ru](http://www.iso.org/iso/ru)).

### Тема 1. ОЦЕНКА КАК АСПЕКТ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Аудит Системы Менеджмента Качества (СМК) является полезным инструментом в управлении качеством, но качество не может быть достигнуто с помощью аудита.

Аудит – это существенный аспект любой хорошей системы и установленная практика. На регулярной основе он служит для подтверждения того, что система адекватно функционирует и понятна персоналу. Проведение аудита обеспечивает обратную связь, с помощью которой могут быть определены улучшения в системе.

#### 1.1. Терминология аудита

Терминология аудита приведена из ISO 19011:2002 и включает определения, приведенные ниже.

**Аудит** – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения критериев аудита.

Внутренние аудиты, иногда называемые аудитами первой стороной, проводятся обычно самой организацией, или от ее имени для внутренних целей и могут служить основанием для декларации о соответствии.

Внешние аудиты включают аудиты, обычно называемые «аудиты второй стороной» или «аудиты третьей стороной».

Аудиты второй стороной проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например потребителями или другими лицами от их имени.

Аудиты третьей стороной проводятся независимыми внешними организациями. Эти организации осуществляют сертификацию или регистрацию на соответствие требованиям стандарта оценки, например, требованиям ИСО 9001 и ИСО 14001.

Когда проводится аудит СМК и СЭМ одновременно, такой аудит называется комбинированным.

В случае если две или более организации, занимающиеся аудитом, проводят совместно аудит одной организации, такой аудит называется совместным аудитом.

**Критерии аудита** - совокупность политики, процедур или требований, которые применяются в виде ссылок.

**Свидетельства аудита (качественные или количественные)** - записи, изложение фактов или другой информации, связанные с критериями аудита, которые могут быть перепроверены.

**Выводы аудита** – результат оценки свидетельства аудита.

Выводы аудита могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита или на возможности улучшения.

**Аудируемая организация** - организация, подвергающаяся аудиту.

**Аудитор** – лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита.

**Аудиторская группа** – один или несколько аудиторов, проводящих аудит.

Группа по аудиту, как правило, включает руководителя, членов группы стажеров и в случае необходимости – технических экспертов.

**Программа аудита** – совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

**План аудита** - описание процесса «на месте» и соглашений на проведение аудита.

**Область аудита** - глубина и границы аудита.

Область аудита обычно включает описание физического местонахождения, наименование подразделений, видов деятельности и процессов, а также требуемый период времени.

## 1.2. Контрольные упражнения

### Упражнение 1.2.1

В этом упражнении участвует вся аудитория, которой необходимо разбиться на команды. Оптимальный численный состав каждой команды – 3 человека. Каждой из команд отводится одна из трех ниже предложенных тем. Подготовка – 15 минут. Презентация ответов – 10 минут.

#### Тема 1. Область и способ применения ISO 9000/ ISO14000

1. На основании каких источников разрабатываются стандарты ISO 9000?

2. В чем разница между системными стандартами и стандартами на выпускаемую продукцию (по назначению, применению и пр.)?

3. Каким образом ISO пропагандирует «предупреждение», а не «обнаружение»? Поясните на примере требований конкретных разделов стандартов серии ISO 9000.

4. Объясните роль Национальных советов по аккредитации органов по сертификации.

#### *Тема 2. Документация СМК/СЭМ*

1. Почему необходима документированная система?

2. Объясните назначение политики в области качества, руководства по качеству, процедур, спецификаций.

3. Проиллюстрируйте различие между процедурой и планом качества.

#### *Тема 3. Процесс оценки системы*

1. Проиллюстрируйте процесс, который происходит при проведении «оценки третьей стороны».

2. Объясните, какого рода свидетельства необходимы при проведении системного аудита.

3. Объясните значение следующих терминов: аудит качества, наблюдение, инспектирование, проверка.

4. Объясните, что может подлежать аудиту в СМК/СЭМ.

## **Тема 2. ПЛАНИРОВАНИЕ И ПОДГОТОВКА**

### **2.1. Цели аудита**

Цели проведения аудита могут быть следующими:

- обеспечение соответствия системе или стандарту проверки,
- придание руководству уверенности,
- придание потребителю уверенности,
- наблюдение за рабочими проблемами,
- обратная связь для корректирующего воздействия.

### **2.2. Позиция аудита**

Аудитору в своей позиции следует придерживаться следующих моментов:

- разъяснить цели аудита,
- расположить к себе проверяемого,
- пытаться не задавать прямых вопросов,
- стараться не задавать наводящих вопросов,
- быть дружелюбным,
- быть дипломатичным.

### 2.3. Контрольные листы (вопросники)

Контрольный лист может быть одним из наиболее полезных средств для аудитора, но только если он хорошо подготовлен и предназначен для места, где он будет использоваться. Некорректно составленный контрольный лист может нанести ущерб.

Цель контрольного листа - напомнить аудитору об информации, которую он должен получить, и о том, что должно быть проверено. Не надо использовать его как вопросник для персонала, который проверяют.

Помните, контрольный лист - только руководство, и эффективный аудит не должен полагаться только на контрольный лист.

Один из способов подготовки контрольного листа - взять стандарт, процедуру или инструкцию, по которым вы проводите аудит, и перевернуть утверждения, сделав из них вопросы. Например: «Аудиты выполняются специально обученными аудиторами»; получится «Каковы требования к обучению аудиторов?»

Перед проведением любого аудита рекомендуется задать самому себе следующие вопросы:

- зачем нужно проверять это?
- какие пункты стандарта применяются?
- по каким пунктам нужно проводить аудит?
- каковы требования стандарта?
- каков мой план поиска свидетельств соответствия?
- с кем нужно поговорить?
- какие процедуры применяются?
- какие виды деятельности я должен наблюдать?
- какие записи я должен изучить?

Ответы на эти вопросы поступают из различных источников, включая анализ соответствующих документов СМК.

Таким образом, можно записать вопросник в виде памятки.

Обычно в памятке содержатся напоминания по следующим вопросам:

- применимые процедуры/пункты стандарта;
- основные процессы;
- входные данные процессов;
- последовательность действий;
- контрольные точки;
- ответственность и полномочия;
- выходные данные;
- взаимосвязи;
- записи.

В ней также могут содержаться следующие подсказки:

- ссылки на процедуры;
- ожидаемые результаты;



- записи по результатам или образцы работ, которые необходимо изучить;

- маршруты аудита.

Формат памятки может меняться, но независимо от выбранного формата он должен устраивать аудитора и помогать ему в процессе аудита. Памятка должна использоваться как подсказка и справочник. Ей нельзя следовать слепо.

В контрольном листе (пример – табл. 1) должно быть предусмотрено пространство для записей полученных ответов. Все детали, полученные от интервьюируемого лица, пункты, оборудование, документы и т. д., которые проверяются, должны быть записаны так же, как и любое относящееся к делу замечание.

*Помните. Контрольный лист - это памятка, а не список вопросов для аудируемого.*

Таблица 1

**Примеры контрольных листов  
(только для целей обучения)**

Отдел закупок	Комментарии аудитора	Время
Завершение ранее определенных корректирующих мероприятий		
Обеспечение эффективными процедурами для закупок		
Одобрение перечня поставщиков		
Использование только одобренных поставщиков		
Данные закупок		
Проверка данных закупок		
Внутреннее движение изделий		
Аудитор	Дата	Отчет №

Контроль документации	Комментарии аудитора	Время
Завершение ранее определенных корректирующих действий		
Обязанности		
Изменения записей		
Мастер-лист		
Контроль устаревших документов		
Простановка даты контроля		
Полномочия		
Взаимодействие с другими структурными подразделениями		
Взаимодействие с субподрядчиками		
Взаимодействие с покупателями		
Дополнительные проверки		
Аудитор	Дата	Отчет №

## 2.4. Контрольные упражнения

### *Упражнение 2.4.1*

В этом упражнении принимают участие ранее созданные команды (см. упражнение 1.2.1).

Подготовка – 40 минут. Презентация ответов – 15 минут.

Выберите из состава документов СМК известной Вам организации одну процедуру на выбор (можно из числа шести обязательных процедур СМК).

Подготовьте и составьте контрольный лист (check-list) для проведения аудита выбранного выше документа на адекватность *действующему* стандарту EN ISO 9001 (прил. 1).

Проведите презентацию контрольного листа.

## Тема 3. РУКОВОДСТВО ОЦЕНКОЙ

### 3.1. Область оценки

Область оценки предназначена для определения видов деятельности (процессов), услуг и/или продуктов, территориальных подразделений, охватываемых сертификатом одобрения либо оговариваемых в соглашениях (см. ISO 19011:2002).

Область и глубина оценки составляются с учетом конкретных информационных потребностей организации-поставщика.

Область оценки заносится в сертификат одобрения (регистрации). СМК/СЭМ организации и попадает в реестр органов по сертификации.

Область оценки используется:

- покупателями - как основа для выявления сертифицированных поставщиков;
- клиентами - указывает, какие виды деятельности не включены в сертификацию;
- органом по сертификации – для определения необходимой квалификации ассессоров.

### 3.2. Контрольные упражнения

#### *Упражнение 3.2.1*

В этом упражнении слушатели разбиваются на пары с целью составления объема оценки предстоящего аудита СМК в отношении организации своего собеседника.

Подготовка - 30 минут. Презентация ответов – 10 минут.

Проведите собеседование с партнером на тему определения объема оценки СМК его организации – 10 минут (прил. 2).

Поменяйтесь ролями – 10 минут.

Анализируйте полученный от собеседника материал, составьте объем оценки в отношении его организации – 10 минут.

Проведите презентацию объема оценки.

## **Тема 4. ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА**

### **4.1. Пошаговая программа визита по анализу документации**

Аудитор должен рассчитать, какое время он затратит на рассмотрение документации. Обычно это занимает 3-5 часов. Аудитор избирательно подходит к анализу, чтобы установить систему в отношении данного требования стандарта. Если СМК либо политика в отношении требования стандарта отсутствует, то анализ документации ограничивается изучением контрактов или технических требований и планов качества.

Может быть предложена следующая пошаговая программа визита (время в минутах) по анализу документации (АД):

- первое знакомство – 10,
- предварительная подготовка расписания визита – 30,
- открывающая встреча с клиентом – 30,
- уточнение предварительно составленного расписания – 10,
- рассмотрение документации на адекватность стандарту – 180,
- уточнение неясных моментов – 20,
- проведение собеседований/ туров – 50,
- подготовка плана визита на месте – 20,
- подготовка уведомления о несоответствии – 30,
- обсуждение уведомления о НС и плана – 30,
- заключительная встреча – 30.

Итак, фундаментальные вопросы по АД:

- зачем нужен визит по АД?
- каковы два основных подхода к проведению оценки по АД?
- каковы основные результаты АД?

### **4.2. Отчеты о несоответствии**

Стандарты ISO требуют, чтобы результаты аудитов были задокументированы и доведены до сведения персонала, ответственного за аудируемую область.

Дополнительно требуется, чтобы корректирующие мероприятия предпринимались руководящим составом, ответственным за эту зону деятельности.

Для каждого случая несоответствия необходима запись. Каждая организация может создать подходящую для себя форму для записей результатов аудита. При этом рекомендуется включение следующих положений:

- подробный заголовок, учитывающий любую деталь, относящуюся к аудиту;
- один единственный номер записи;
- раздел для аудитора, чтобы записать детали несоответствия;

- раздел для руководителя аудируемой стороны, чтобы записать корректирующее мероприятие, которое надо предпринять, и предполагаемую дату окончания;
  - раздел для аудитора или заменяющего его, чтобы подтвердить, что это действие произведено вовремя и эффективно;
  - раздел для ревю менеджмента, чтобы записать их точку зрения на полученные данные, учесть их и указать, нужны ли дальнейшие действия.
- В таблице 2 приведен образец формы Отчета о несоответствии.

Таблица 2

Отчет о несоответствии

Отдел	Офис	Процесс	Изделие	№ _____ из _____	
				Дата _____	
Процедура СМК			Ссылка на статью стандарта		
Аудитор			Аудируемый		
			Су- ществ.		Несущ.
Отчет аудитора (несоответствие)					
Подпись			Дата		
Корректирующие мероприятия					
Подпись			Дата завершения		
Проверка корректирующих действий					
Подпись			Дата		

Необходимо отметить:

- 1) на каждое несоответствие должен быть свой Отчет;
- 2) Отчет аудитора должен содержать наблюдение, которое полно и точно детализирует то, что было увидено/найдено аудитором. Для подтверждения точности это наблюдение должно быть:

- удостоверено аудируемым;
  - отнесено к статье стандарта и/или документов по качеству самой организации;
  - объяснять требования, цитируемые статьей/документами;
- 3) несоответствие должно соотноситься только с одной статьей стандарта, самой подходящей;
- 4) необязательно употребление термина «несоответствие». Можно использовать другие близкие по смыслу слова, например, «недостаток», но оно должно использоваться постоянно.

### 4.3. Контрольные упражнения

#### **Упражнение 4.3.1**

Выборка.

Задание: прочитайте параграф ОДИН раз и сосчитайте буквы «о». НЕ пересчитывайте их, так как это будет уже двойная проверка.

Результат: по окончании упражнения сообщите свой результат преподавателю для обсуждения в группе.

*Подготовка - 10 минут. Презентация ответов – 3 минуты.*

Параграф: *«Но столь неожиданное сравнение, по его словам, не случайно. И действительно, убежденных монархистов, как и «чистых» пушкинистов в стране не слишком много. Также незначительно и количество ярых противников монархии. Между тем разговоры о придании некоего официального статуса великой княгине Марии Владимировне и ее сыну Георгию не оставляют равнодушными даже людей весьма далеких от монархических забот».*

#### **Упражнение 4.3.2**

Программа аудита «на месте». В этом упражнении принимают участие ранее созданные команды.

*Подготовка - 40 минут. Презентация ответов – 10 минут.*

Задание: аудитору поручено провести аудит в подразделении.

Составьте пошаговую однодневную программу визита в подразделение организации с целью оценки состояния СМК в этой организации. Основная проблема, связанная с проведением такого рода визитов - это выполнение ВСЕХ задач в рамках отведенного времени (с 8:00 до 17:00). Поскольку Вы выполняете этот визит впервые, Вам рекомендуется расписать работу по часам и минутам. Для Вашего спокойствия включите все основные виды работ в программу, которые Вам необходимо выполнить и приблизительное время, отводимое на каждую из них (прил. 3).

## Тема 5. ОТЧЕТНОСТЬ (ВЫПОЛНЕНИЕ ОТЧЕТА)

Аудитору следует:

- доложить об обнаружениях,
- не устраивать никаких сюрпризов,
- включить несоответствия,
- представить доклад/отчет,
- согласовать корректирующие воздействия и график их внедрения,
- согласовать дату для последующей проверки.

Обнаруженные во время отчета факты должны быть представлены письменно в объективной форме; они не должны содержать ни мнений, ни инструкций, ни директив.

Если обнаружены некорректность системы или несоответствие, запись должна показывать:

- время и место обнаружения,
- подробности несоответствия,
- масштаб несоответствия,
- случайный ли это факт или привычная практика.

При подготовке отчетов надо помнить следующие аспекты:

- отчеты должны отражать факты и не должны быть использованы для выражения индивидуального мнения;
- отчеты должны быть составлены таким образом, чтобы их понимали те лица, для которых они предназначены;
- отчеты должны быть точными, утверждения – обоснованными, любые ссылки – корректными.

Как сказано ранее, важно, чтобы отчеты были завершены либо во время аудита, либо сразу после него с целью сохранения необходимой точности и степени воздействия.

Подробности, содержащиеся в отчете, любые выявленные несоответствия должны быть согласованы со всеми соответствующими сторонами.

И последнее: отчеты должны быть разборчивы. Конечно, нет необходимости печатать их, но если они написаны от руки, то должны быть читаемыми.

Итак аудитору рекомендуются следующие правила:

- делайте Ваши отчеты вовремя (по крайней мере о несоответствиях),
- пишите отчеты, содержащие факты,
- делайте их легкими для понимания,
- точность,
- согласованность всеми сторонами,
- читаемость.

### 5.1. Аудиторский отчет

Итак, может быть предложена следующая структура аудиторского отчета:

- *Введение*: вступление и создание обстановки.
- *Заявление о конфиденциальности*: удостоверить, что клиент видит, что наш отчет не будет обсуждаться с другими сторонами.
- *Заявление о выборочности*: четко заявить, что оценка проводится на выборочной основе, и в силу этого может не вскрыть абсолютно все несоответствия, которые существуют.
- *Программа оценки*: план действий, который был намечен с самого начала.
- *Требование полного отчета*: подтверждение того, что план был выполнен и/или в него были внесены какие-либо изменения.
- *Резюме о рассмотрении документации*: результаты первоначального рассмотрения системы управления качеством.
- *Отчеты (уведомления) о несоответствии*: основная часть отчета.
- *Сведения о сертификате регистрации СМК*: правила применения этого документа.
- *Программа инспекционных визитов*: участки, которые планируется посетить во время первого инспекционного визита.

Другая информация может быть добавлена в аудиторский отчет, как то:

- *Заполненные контрольные листы*. Они содержат различные соответствующие заметки, сделанные аудитором, и те, которые послужат полезным руководством для дальнейшего аудита этого структурного подразделения или области.
- *Аудиторские заметки*. Включают любые дополнительные замечания, сделанные аудитором.
- *Номера найденных несоответствий*. Неотъемлемая часть Отчета, особенно пригодна в случае, когда ОН отделяются от аудиторского отчета. Не принято вводить отдельную нумерацию для существенного и несущественного несоответствий.

Руководитель команды представляет аудиторский отчет клиенту в письменном виде после одобрения проекта.

Организация может иметь свою собственную систему выполнения отчета, если нет, то выше сказанное может быть использовано как руководство.

## 5.2. Контрольные упражнения

### **Упражнение 5.2.1**

Анализ отчетов (уведомлений) о несоответствии. Задание (выполняется в команде).

*Подготовка - 40 минут. Презентация ответов – 10 минут.*

Прочитайте прилагаемые фрагменты отчетов (уведомления) о несоответствиях. Рассмотрите их объективность, ясность, точность, степень достаточности ссылок, возможность проверки, назначения корректирующих действий и закрытия, масштаб проблемы (градация несоответствия). Составьте список замечаний, перепишите ОН, добавив в них соответствующие подробности для улучшения содержания и полезности документа. Подготовьте 10-минутную презентацию по замечаниям каждого ОН, включив в него свои предложения по соответствующим изменениям формулировок.

### **Упражнение 5.2.2**

Анализ отчетов (уведомлений) о несоответствии. Задание (выполняется в команде).

*Подготовка – 40 минут. Презентация ответов – 10 минут.*

Классифицируйте приложенные ОН. Обоснуйте выбор класса несоответствий, приведя причину назначения каждого класса. Установите наиболее подходящий пункт стандарта оценки, по которому может быть выписано анализируемое несоответствие. Составьте таблицу, в которой будет соотнесен каждый фрагмент деятельности организации, описанный в тексте задания, с пунктом из стандарта, а также установите, есть ли отклонение по этому пункту (прил. 4). Заполните отчет о несоответствии (прил. 5).

## Тема 6. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ

После истечения согласованного срока руководителю группы по аудиту следует сделать контрольное посещение, чтобы проверить исполнение корректирующих действий и их эффективность. Аудит считается незавершенным, если не были выполнены эти указанные действия с удовлетворительным итогом и, более того, с полезным коэффициентом действия в будущем. Важно во время аудита договориться по поводу соответствующих корректирующих мероприятий. В равной степени важно решить вопрос о разумных временных рамках для окончания этих действий.

## 6.1. Контрольные упражнения

### **Упражнение 6.1.1**

Проведение собеседования. В этом упражнении слушатели разбиваются на группы по 4 человека с целью провести собеседование между собой, выполняя разные роли, а именно:

1. *Очевидец* – читает предложенный параграф без пауз и повторений.



2. *Комментатор* – слушает чтеца и ведет соответствующие записи, чтобы позже ответить на вопросы по основным моментам параграфа.

3. *Задающий вопросы* – спрашивает слушателя, задавая, конкретные и правильные вопросы, записывает полученные ответы, дополняет наблюдателя при докладе.

4. *Наблюдатель* – записывает конкретные заданные вопросы и полученные ответы, отмечает неясные и проблемные моменты, докладывает о случившейся ситуации.

## Тема 7. РЕГИСТРАЦИЯ АУДИТОРОВ

### 7.1. Критерии для успешной регистрации

Аудитору предписывается:

- иметь опыт или быть осведомленным в проверяемых видах деятельности;
- быть способным общаться письменно и устно;
- успешно закончить зарегистрированный учебный курс и пройти экзамен;
- провести ряд аудиторских проверок;
- иметь законченное среднее образование;
- иметь минимум 2 года практического опыта в дополнение к обучению по СМК организации (см. ISO 19011:2002).

### 7.2. Контрольные упражнения

#### Упражнение 7.2.1

Тест по самооценке.

Задание: получите ответ на каждый вопрос теста следующим образом:

2 – Да, полностью могу ответить на вопрос.

1 – Частично могу ответить только на часть вопроса.

0 – Нет, не могу ответить на вопрос.

Занесите цифру в столбец «Ответы» таблицы 3.

Таблица 3

Тест по самооценке

Можете ли Вы...	Ответы
Объяснить назначение СМК/СЭМ/НАССР/CE marking	
Описать назначение руководства по качеству	
Описать, что значит «проверка», «верификация», «валидация»	
Объяснить разницу между системным стандартом ИСО 9001 и спецификацией	
Описать, что значит учтенный (контролируемый) документ	

Окончание табл. 3

Можете ли Вы...	Ответы
Объяснить цель анализа контракта	
Указать, какой пункт ИСО 9001 относится к калибровке испытательного оборудования	
Перечислить разделы действующего стандарта ИСО 9001	
Описать назначение Национального органа по аккредитации	
Объяснить, как Вы узнаете, аккредитован ли оценочный орган проводить оценку Вашей организацией по ИСО 9001	
Описать процесс оценки по ИСО 9001	
Описать, какого рода свидетельства требуются во время проведения оценки	
Объяснить назначение терминов «аудит качества», «инспектирование качества»	
Объяснить назначение регулярного инспектирования СМК	
Перечислить навыки, которыми должен обладать ассессор (аудитор)	
Описать, насколько вы соответствуете требованиям IRCA в отношении квалификации	
Описать, насколько вы соответствуете требованиям IRCA в отношении соответствующего опыта работы	
Описать, насколько вы соответствуете требованиям IRCA от- ношении проведения оценок	

Как Ваши ответы соотносятся с теми ответами, которые Вы дали в начале курса?

## УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ

Приведенные ниже темы для самоподготовки являются ключевыми для освоения настоящего курса. Самостоятельное рассмотрение тем предполагает, что слушатели продолжают работу в командах, ранее образованных при выполнении контрольных упражнений к лекциям.

### Тема 1. Совещание открытия

Приведенные ниже вопросы являются фундаментальными для развития эффективного подхода к процессу проведения оценки. Обсудите их в команде и подготовьте презентацию результатов обсуждения.

Ключевые моменты обсуждения:

1. Каковы главные моменты, затронутые в стандарте по проведению аудитов EN ISO 19011?
2. Какова цель совещания открытия?
3. Что бы Вы включили в повестку дня совещания открытия?

## **Тема 2. Методы и процессы анализа документации (АД)**

Приведенные ниже вопросы являются фундаментальными для разработки эффективного подхода к процессу АД. Обсудите их в команде и подготовьте презентацию результатов обсуждения.

Ключевые моменты обсуждения:

1. Зачем нужен визит по анализу документации?
2. Каковы два основных подхода к проведению анализа документации?
3. Каковы основные результаты анализа документации?

## **Тема 3. Регистрация Анализа Документации (АД)**

Приведенные ниже вопросы являются фундаментальными для регистрации АД. Обсудите их в команде и подготовьте презентацию результатов обсуждения.

Ключевые моменты обсуждения:

1. Как регистрируется рассмотрение документации?
2. Кто использует получившийся Отчет и для чего?
3. Каким образом уведомления о НС присваиваются категории и по каким критериям?
4. Какие навыки и умения необходимы ассессору для того, чтобы зарегистрировать процесс анализа документации?

## **Тема 4. Процесс проведения оценки**

Приведенные ниже вопросы являются фундаментальными для процесса аудита. Обсудите их в команде и подготовьте презентацию результатов обсуждения.

Ключевые моменты обсуждения:

1. Каковы 6 ступеней процесса аудита?
2. Приведите 3 примера типичных вопросов ассессора.
3. Приведите 3 довода в пользу того, как нужно делать выборку во время аудита.

## **Тема 5. Сбор информации**

Приведенные ниже вопросы являются фундаментальными для сбора информации во время аудита. Обсудите их в команде и подготовьте презентацию результатов обсуждения.

Ключевые моменты обсуждения:

1. Как мы можем оценить информацию на ее уместность (отношение к проводимой оценке)?
2. Какими источниками можно воспользоваться для получения информации?
3. Как мы можем выбрать данные для проверки и проверить их?

### **Тема 6. Использование информации**

Обсудите предложенные вопросы в команде и подготовьте презентацию результатов обсуждения.

Ключевые моменты обсуждения:

1. Почему нам нужно расставлять приоритет сведений?
2. Как мы можем упорядочить сведения?
3. В чем заключается важность проверки сведений?
4. Какова роль проверяемого и роль аудитора в определении причин возникновения проблем?

### **Тема 7. Совещание закрытия**

Назначение совещания закрытия заключается в том, чтобы предоставить клиенту заявление о результатах аудита и дать возможность прояснить дальнейшие действия, если это необходимо.

Обсудите ключевые моменты в группе и возможные результаты и подготовьте презентацию результатов обсуждения.

Ключевые моменты обсуждения:

1. В чем заключается цель проведения совещания?
2. Кто должен на нем присутствовать?
3. О чем на нем должна идти речь?
4. Каковы возможные исходы совещания?

### **Тема 8. Последующие за аудитом действия**

Обсудите предложенные вопросы в команде и подготовьте презентацию результатов обсуждения.

Ключевые моменты обсуждения:

1. Каков процесс деятельности, последующей за оценкой, до получения сертификации?
2. В чем заключается процесс постоянного инспектирования?

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1

#### Вопросник «Корректирующие действия»

№ п/п	Вопрос	Ответ	Время, мин
1	Что было изменено в процедуре КД за последние 6 месяцев?		5
2	Кто определен в качестве лица, проводящего анализ несоответствий?		3
3	Каковы критерии выявления несоответствий?		4
4	Где предусмотрено фиксирование результатов КД?		2
5	Когда предусматривается проведение анализа результативности?		3
6	Почему необходимо оценивать нежелательный эффект от КД?		3
7	Как сформулированы требования к определению причин несоответствий?		3
8	Что определяют последствия выявленных несоответствий?		2
9	Где определены рабочие места нахождения зарегистрированных экземпляров процедуры КД?		3
10	Кто определен в качестве лица, рассматривающего результаты КД?		3

### Приложение 2

#### Область оценки Уральской мебельной группы «Новый век»

1. Статус организации – холдинг.
2. Местоположение - г. Екатеринбург, ул. Городская, 1а.
3. Вид деятельности – производство мебели.
4. Область оценки – процесс сбыта продукции.
5. Ресурсы – квалифицированные специалисты (8 человек), офисные помещения (3 офиса = 120 м<sup>2</sup>), степень автоматизации процесса (10 %).
6. Структура управления – директор отдела сбыта, менеджеры.
7. Период времени проведения оценки – 12–16 мая.

Приложение 3

**Анализ документов СМК в 3-х подразделениях**

№ п/п	Наименование	Время
1	Визит к руководителю организации	8:00 – 8:20
2	Переход к руководителю 1-го подразделения А	8:20 – 8:30
3	Анализ документации 1-го подразделения А	8:30 – 9:30
4	Выводы	9:30 – 10:00
5	Согласование	10:00 – 10:30
6	Переход к руководителю 2-го подразделения В	10:30 – 10:45
7	Анализ документации 2-го подразделения В	10:45 – 12:00
8	Обед	12:00 – 13:00
9	Выводы	13:00 – 13:30
10	Согласование	13:30 – 14:00
11	Переход к руководителю 3-го подразделения С	14:00 – 14:10
12	Анализ документации 3-го подразделения С	14:10 – 15:20
13	Выводы	15:20 – 15:50
14	Согласование	15:50 – 16:30
15	Визит к руководителю организации	16:30 – 17:00

Приложение 4

**Анализ наблюдаемой ситуации в СМК организации (по фрагментам)**

№ п/п	Фрагмент	Требование по стандарту оценки (ISO 9001)	Откло- нение	Несоот- ветствие
1	Для хранения продуктов питания установлено обо- рудование: 6 холодильни- ков, 2 морозильные каме- ры. Примечание: продукты питания включают в себя п/ф, кондитерские изде- лия, начинки для пирога	7.5.5. Во время внутренних обра- щений с продуктом и его частями, орг-ия должна обеспечивать его сохран- ность. 6.3, б. Организация должна опре- делить, обеспечить и под- держивать в рабочем со- стоянии оборудование для процессов	Нет	Нет

Окончание прил. 4

№ п/п	Фрагмент	Требование по стандарту оценки (ISO 9001)	Отклонение	Несоответствие
2	Продукт должным образом идентифицируется за исключением начинки для пирога	7.5.3. Там, где это применимо, организация должна идентифицировать продукт подходящими способами на различных стадиях производства	Нет	Нет
3	Контроль над температурой хранения, в 2-х морозильных камерах и 6 холодильниках, однако, записи по контролю не ведутся только в морозильных камерах	8.2.3. Там, где это необходимо, организация должна применять подходящие методы контроля над процессом для доказательства, что процесс может привести к незапланированным результатам	Есть	Нет
4	Записями установлено, что в холодильнике № 5 в течение 15 дней температура была превышена больше, чем на 2 градуса	8.2.3. Если запланированные результаты достигнуты, то когда это целесообразно, должны предприниматься необходимые коррекции и корректирующие действия (КД)	Нет	Нет
5	Нет свидетельств принятия мер КД, отсутствуют записи по факту проведения КД, касающихся превышения температуры в холодильнике № 5	8.5.2, е. Должна быть разработана документированная процедура для определения требований к регистрации результатов проведенных КД	Есть	Есть

Приложение 5

### Отчет о несоответствии

Отдел	Офис	Процесс	Товар	№ 3 из 8
Кухня	Отделение в Манчестере	Сервисные работы	Оборудование	Дата 29.07.2011
Процедура: корректирующие действия			Ссылка на статью 8.5.2, е, ISO9001:2008	
Аудитор: Екатерина Владимировна Иванова			Аудируемый: представитель BP по СМК компании Tasty-dish Limited	

Окончание прил. 5

	Существ. Нет	Несуществ. Да
<p>Отчет аудитора (несоответствие): отсутствует регистрация результатов проведенных корректирующих действий (сервисных работ) по факту превышения температуры на 2 градуса Цельсия в холодильнике № 5 в течение 15 дней в июле 2011 года</p>		
<p>Предложенные корректирующие действия руководителем аудируемого участка (подразделения)</p>		
<p>Проверка корректирующих действий аудитором</p>		
<p>Рассмотрено на ревю менеджмента</p>		